



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. FICHA TÉCNICA	3
4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	4
5. REPORTE DE RESULTADOS	4
6. RESULTADOS POR PROCESO	6
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	6
6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía	7
6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad	8
6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito	10
6.2.3 Servicios Concesionados	12
6.2.3.1. Parqueaderos y Grúas	12
6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	12
6.3 Gestión Social	14
7 SATISFACCIÓN GENERAL	16
8 CONCLUSIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

Por lo anterior, se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta de trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, de conformidad a los lineamientos y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 847 de 2019), el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 “Satisfacción del cliente” y la política de servicio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Por consiguiente, se aplica la encuesta de satisfacción, como mecanismo de medición, para verificar la satisfacción de necesidades, el cumplimiento de expectativas y el goce de derechos fundamentales sin exclusión alguna.

2. OBJETIVO

Presentar los resultados de la medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención y acceso a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el cuarto trimestre 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

3. FICHA TÉCNICA

Tabla 1.
Ficha Técnica

Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Encuesta electrónica de Google Formulario Encuesta física
Tipo de muestreo:	Aleatorio simple
Población objetivo:	Ciudadanía
Modo de aplicación	Aplicación al momento de finalizado el servicio.
Universo	100.152 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	5.348 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de octubre 2023 al 31 de diciembre 2023
Error muestral	+/- 1%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

A continuación, se enumeran los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad que deben aplicar la encuesta de satisfacción en la atención de trámites y/o servicios.

Tabla 2.

Procesos que aplican la encuesta de satisfacción

PROCESO	TRÁMITE Y/O SERVICIO
Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Gestión De Trámites Y Servicios Para La Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de Servicios de Movilidad (Atención a la Ciudadanía, módulos de información especializada, e información general). - Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. - Concesión de trámites y servicios - Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales
Gestión Contravencional	Salida de patios
Gestión Jurídica	Facilidades de pago
Gestión Social	Centros Locales de Movilidad – CLM

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el cuarto trimestre 2023 se aplicaron las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de conformidad con el protocolo PM04-PR07-PT01 para la implementación de los mecanismos de medición, donde cada líder del proceso tabuló los resultados de su aplicación y diligenció el formato PM04-PR07-F01 Consolidado de los mecanismos de medición, para realizar el reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano – DAC.

Tabla 3.
Consolidado de resultados encuesta de satisfacción SDM

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTANDAR MIPG													
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA													
Consolidación de resultados de la medición en la satisfacción de la ciudadanía													
Código: PM04-PR07-F01													
Versión: 2.0													
Proceso	Punto de atención	Trámite y/o Servicio	Mecanismo de Medición	Ciudadanía o Partes Interesadas	Periodo	Fecha de aplicación	Universo	Muestra realizada	Resultado de Satisfacción				No. Plan de Mejoramiento
									Servicio	Atención	Instalaciones	Efectividad del trámite	
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Externo	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	11.376	703	96%	95%	N/A	100%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	97.401	480	99,58%	99,95%	99,85%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	20.403	385	99,84%	99,92%	99,52%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Módulos de información especializada, ley 1730 y excepción por discapacidad	Encuesta de satisfacción	Usuarios	Cuarto trimestre 2023	Oct-Nov.Dic	3.176	934	N/A	N/A	N/A	97.32%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Módulos de información especializada y excepción por discapacidad	Encuesta de satisfacción	Usuarios	Cuarto trimestre 2023	Oct-Nov.Dic	391	246	N/A	N/A	N/A	99.51%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	24.126	329	97%	99%	98%	97,00%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	2.811	50	97%	99%	96%	100,00%	N/A
	SDM sede Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	4.612	111	97%	99%	98%	100,00%	N/A
	SDM sede San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	8.080	83	96%	99%	98%	100,00%	N/A
	SDM sede Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	5.066	80	99%	100%	99%	100,00%	N/A
	SDM sede Fontibón	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	4.889	104	96%	98%	97%	100,00%	N/A
	Concesión Parqueaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	S.N	S.N	100%	100%	97%	99,00%	N/A
	ORVI	Orientación psicológica, legal, social y acogida	Encuesta	Victimas de siniestros viales y/o familiares	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	223	94	97,02%	96.26%	94.85%	95.06%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	9.042	63	N/A	N/A	N/A	98,1%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Salida de patios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	5.647	245	N/A	N/A	N/A	91,73%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	1.200	303	N/A	N/A	N/A	95,25%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	2.213	331	N/A	N/A	N/A	97,06%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Cuarto trimestre 2023	Oct - Nov - Dic	17.300	807	98,01%	98,20	N/A	97,71%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

6. RESULTADOS POR PROCESO

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso y la variación porcentual con respecto al periodo anterior.

6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

El proceso de Comunicaciones y cultura para la Movilidad aplicó la encuesta de satisfacción a través del programa de educación vial.

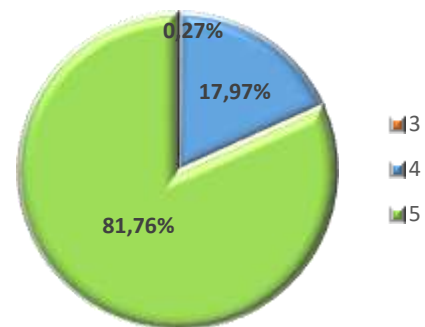
Tabla 4.

Ficha técnica – Servicio

Pregunta	[En general estás satisfecho/a con el desarrollo de la actividad (capacitación, obra o sketch teatral)]
Trámite / Servicio	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	703 encuestados/as

Figura 1.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



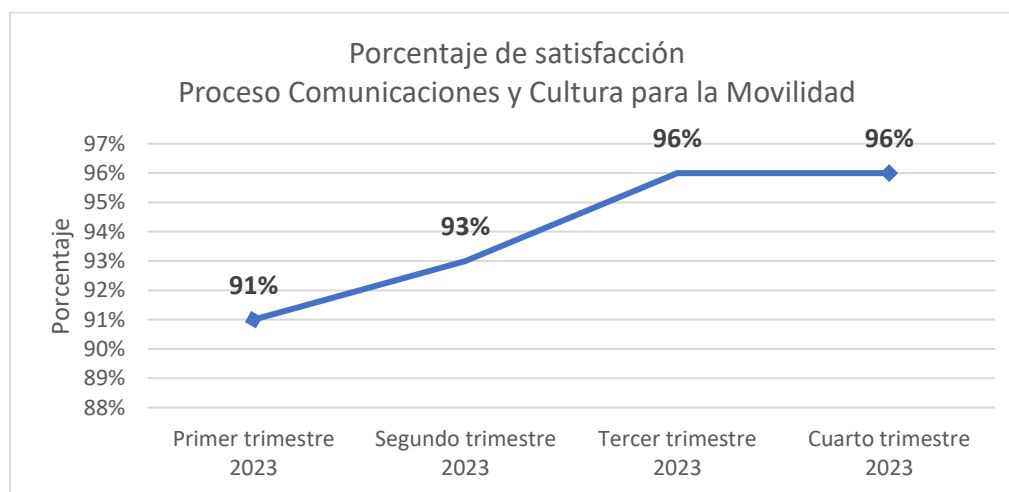
Fuente: Dirección de Atención al

Ciudadano 2024

Para el cuarto trimestre 2023, el índice de satisfacción de la ciudadanía para el servicio prestado por el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **96%**.

Figura 2.

Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio cuarto trimestre de 2023: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad se mantuvo porcentualmente con respecto con el periodo anterior.

Recomendaciones

- Contar con material didáctico y aplicar metodologías lúdicas, para ofrecer talleres y charlas más dinámicas.
- Revisar la posibilidad de aumentar la cobertura de las capacitaciones.

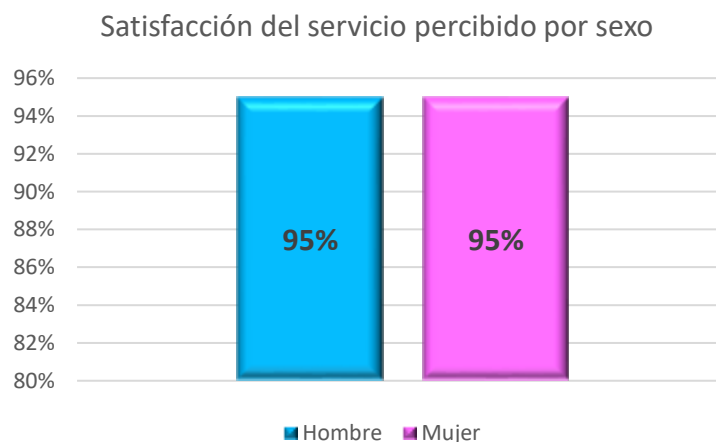
Acciones implementadas

- Se mantiene el nivel de compromiso, responsabilidad, cooperación y comunicación dentro del equipo de pedagogía respecto al proceso de medición de la satisfacción.
- Procura y promoción de la comunicación asertiva y efectiva, así como la percepción favorable e interés de las entidades que solicitan los espacios de capacitación y participantes.

6.1.1 Enfoque de género

Figura 3.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el proceso de comunicaciones, alcanzó el 95% para los hombres (545 encuestados) y para las mujeres el 95% (60 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía mide la satisfacción de la ciudadanía en los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao, puntos propios de la Entidad que incluyen los trámites y servicios: salida de patios, Impugnaciones, Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, módulos de información especializada, Gestión de Cobro y la información general entregada en los diferentes momentos del ciclo de servicio, desde el anfitrión hasta la puerta de salida del punto de atención.

6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad

Tabla 5. Ficha técnica – Servicio Calle 13

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	456 encuestados(as)

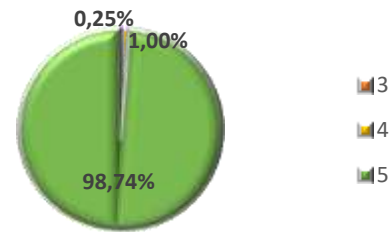
Tabla 6.

Ficha técnica – Servicio Paloquemao

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Paloquemao
Tamaño de la muestra	383 encuestados(as)

Figura 4.

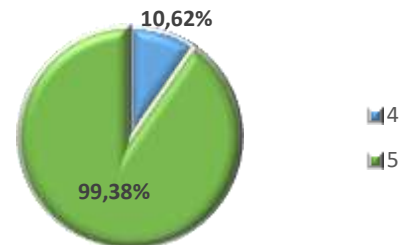
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Figura 5.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



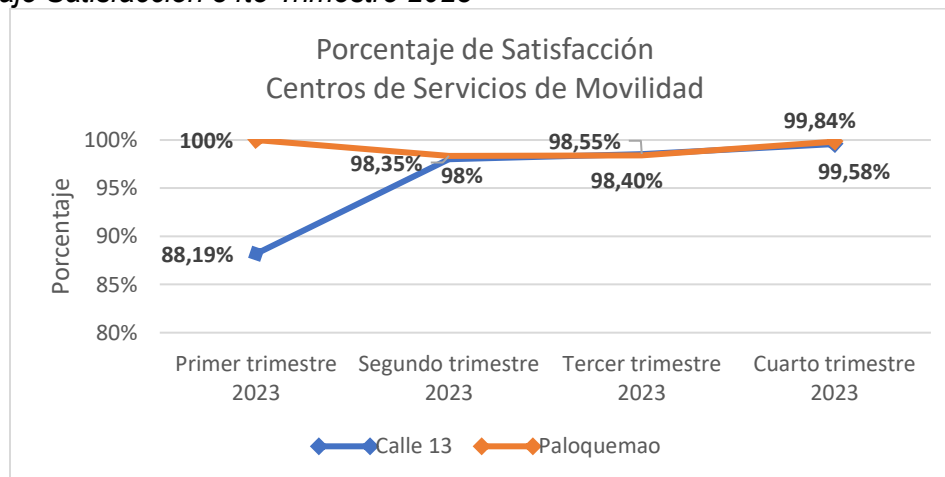
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Resultado CSM Calle 13: Para el periodo evaluado, el porcentaje de satisfacción con el servicio en general prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **98,58%** destacando la buena atención de los gestores del punto.

Resultado CSM Paloquemao: Para el periodo evaluado, el porcentaje de satisfacción con el servicio en general prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **99,84%** destacando el buen servicio en general del punto de atención.

Figura 6.

Porcentaje Satisfacción 34to Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2023: La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **99,58%** aumentando porcentualmente un **1,04%** y en el Centro de Servicios de Paloquemao alcanzó el **99,84%** aumentó porcentualmente un **1,46%** con respecto con el periodo anterior.

Acciones implementadas

- Se fortaleció el modelo de gestores de calle con el apoyo interinstitucional del grupo de Parceros de Bogotá de la Secretaría de Integración Social.
- Se hizo entrega de herramientas de consulta a los colaboradores del BPO que prestan su servicio en el canal presencial, esto les permite mejorar la solución en primer contacto.
- Se realizó seguimiento a la implementación del sistema de asignación de turnos con el fin de brindar una atención incluyente y accesible, permitiendo además la estandarización de tiempos de atención y espera.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el cuarto trimestre 2023 sobre:
 - ✓ Racionalización de trámites
 - ✓ Reglamento interno de gestión de PQRSD
 - ✓ Mi movilidad a un clic.
 - ✓ Cualificación del servicio ciclo 3 módulo 2.
 - ✓ Cualificación del servicio ciclo 3 módulo 3.
 - ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía
 - ✓ Lenguaje Claro, incluyente y no sexista
- Se contribuyó a la eficiencia administrativa con el mejoramiento del sistema de agendamiento de citas.

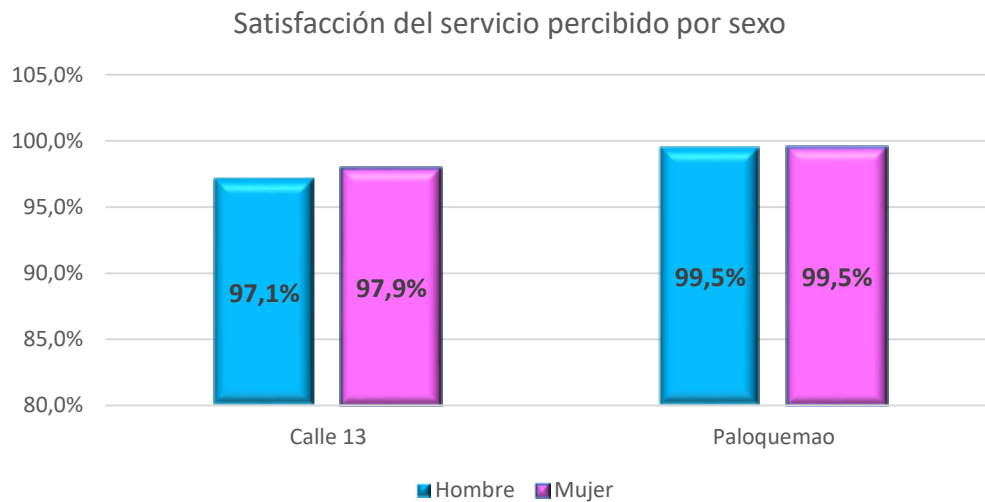
Recomendaciones

- Controlar los tiempos de atención y espera durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Controlar los tiempos de atención y espera de los canales de interacción.
- Continuar con el seguimiento a los informes generados por el sistema de asignación de turnos.
- Aplicar los controles para el alistamiento, validación y envío de la base de datos de agendamiento y/o otras campañas masivas.
- Continuar la cualificación a los gestores de servicio para asegurar una atención orientada en la ciudadanía.
- Aplicar la lista de chequeo para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.

6.2.1.1 Enfoque de género

Figura 7.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

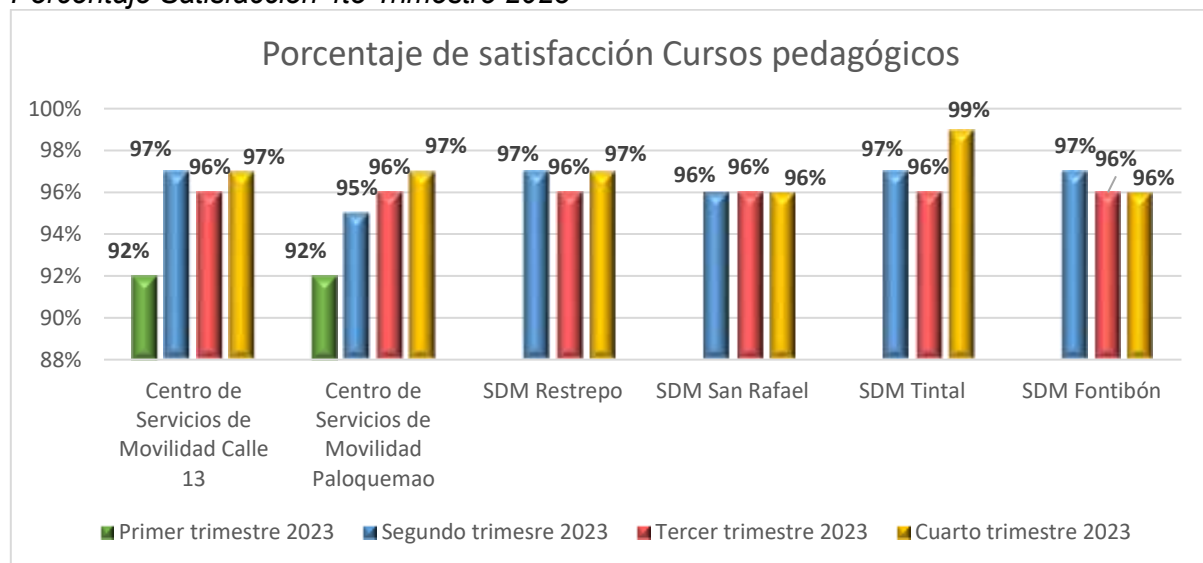
De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción con la efectividad del trámite por la variable sexo en el CSM Calle 13 alcanzó el 97,1% para los hombres (713 encuestados) y para las mujeres el 97,9% (220 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el trámite realizado, para ambos sexos.

Por su parte, en el CSM Paloquemao alcanzó el 99,5% de satisfacción tanto para los hombres (207 encuestados) y para las mujeres (39 encuestados), lo que igualmente representa el cumplimiento de expectativa en relación con el trámite realizado.

6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

Para el cuarto trimestre 2023, se aplicó la encuesta de satisfacción al trámite de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito en las diferentes sedes de la entidad.

Figura 8.
Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio cuarto trimestre de 2023: El porcentaje de satisfacción en la atención del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito alcanzó en los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao y en la sede Restrepo un 97% en los tres puntos disminuyendo porcentualmente un 1,04% frente a sus periodos anteriores, mientras que en la Sede de Tintal alcanzó el 99% aumentando porcentualmente un 3,125% frente a al periodo anterior.

Por su parte, en las sedes de San Rafael y Fontibón alcanzaron el 96% en ambos puntos, aumentando porcentualmente un 1,03%, frente a sus periodos anteriores.

Acciones implementadas

Las acciones implementadas en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad impactan el trámite de cursos pedagógicos. (ver numeral 6.2.1).

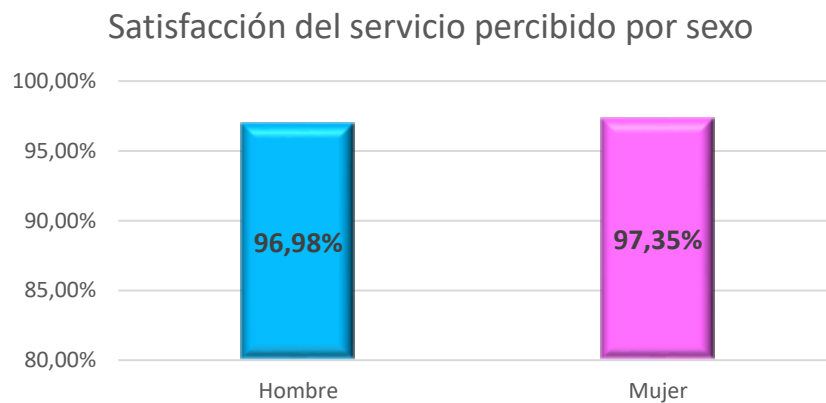
Recomendaciones

- Abrir nuevas sedes con salas para la prestación del trámite de cursos pedagógicos.
- Entregar material de recordatorio (folletos) físico o en QR.

6.2.2.1 Enfoque de género

Figura 9.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 9, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los asistentes al curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito, alcanzó el 96,98% para los hombres (431 encuestados) y para las mujeres el 97,35% (324 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2.3 Servicios Concesionados

6.2.3.1. Parqueaderos y Grúas

Para la medición de la satisfacción de la Concesión de G&P, se tomó la decisión entre la Secretaría Distrital de Movilidad, la Concesión G&P y la Interventoría de utilizar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada por la Interventoría Empreger S.A.S .

Figura 10.

Porcentaje Satisfacción 4to trimestre 2023.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2023: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Concesión G&P alcanzó el **100%** aumentando porcentualmente un 0,16% frente al periodo anterior.

Actividades implementadas

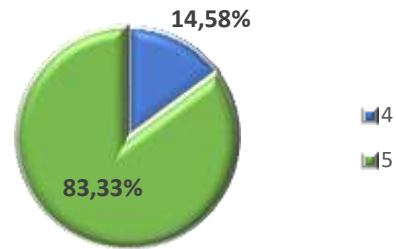
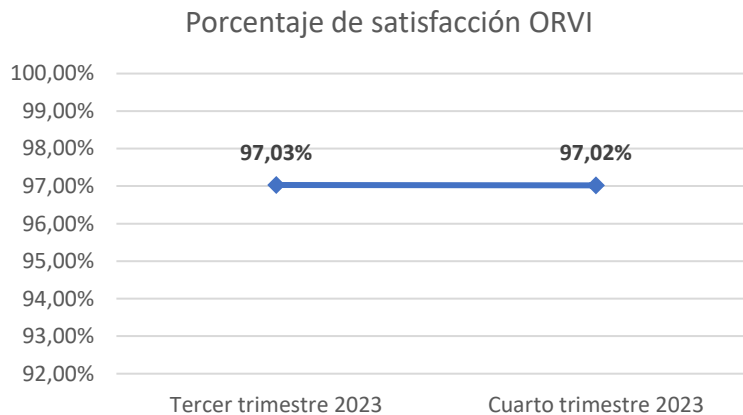
- Jornadas de cualificación al personal operativo de la Concesión en temas de servicio a la ciudadanía, política anticorrupción y todo lo relacionado con su área de trabajo.
- Revisión de indicadores de gestión con la gerencia.
- Infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda, aseada y de fácil acceso para el ciudadano.
- Divulgación de información relevante para la ciudadanía, en cuanto a los trámites que debe realizar, requisitos y horarios de atención.
- Comunicación permanente con el ciudadano a través del personal operativo del parqueadero, atención al usuario, recepción, entre otras, con el fin de atender sus inquietudes y acompañarlo en el trámite que realiza al interior del parqueadero.

6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales

Durante este periodo inició la aplicación de la encuesta de satisfacción en el Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales, específicamente en el proceso de acogida con las personas.

Tabla 7.*Ficha técnica - Servicio*

Pregunta	Evalúe el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y la atención prestada en el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales.
Trámite / Servicio	Orientación psicológica, legal, social y acogida
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	94 encuestados/as

Figura 11.*Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5**Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024***Figura 12.***Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2023**Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024*

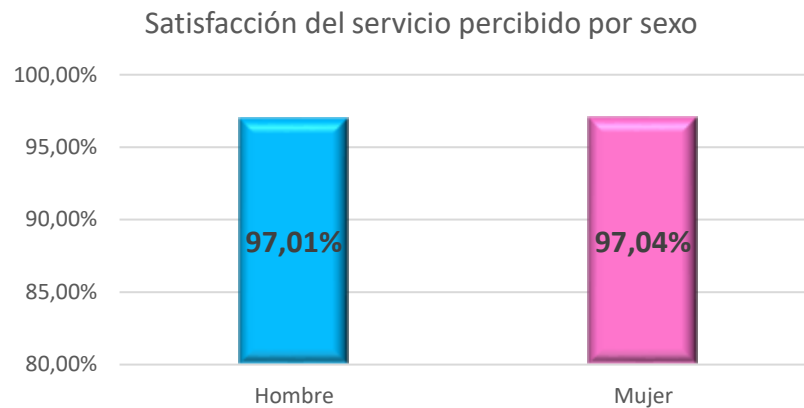
Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2023: De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción para el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales alcanzó el **97,02%**, frente a las observaciones ciudadanas se resalta un excelente servicio.

Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.
- Divulgación de los servicios que presta el servicio a través de los canales de comunicación de la SDM.
- Aplicación de la evaluación al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

6.2.4.1 Enfoque de género

Figura 13.*Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo*



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales, alcanzó el 97,01% para los hombres (67 encuestados) y para las mujeres el 97,04% (27 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

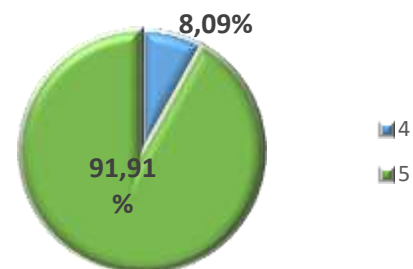
6.3 Gestión Social

En el proceso de Gestión Social se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que participan en los Centros Locales de Movilidad.

Tabla 8.
Ficha técnica - Servicio

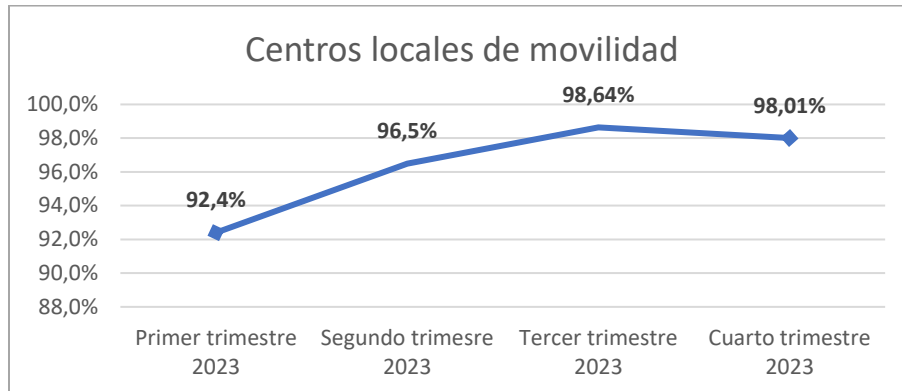
Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Centros Locales de Movilidad
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	869 encuestados

Figura 14.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Figura 16.
Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2023: De acuerdo con la Figura 16, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **98,01%** disminuyendo porcentualmente un **0,63%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

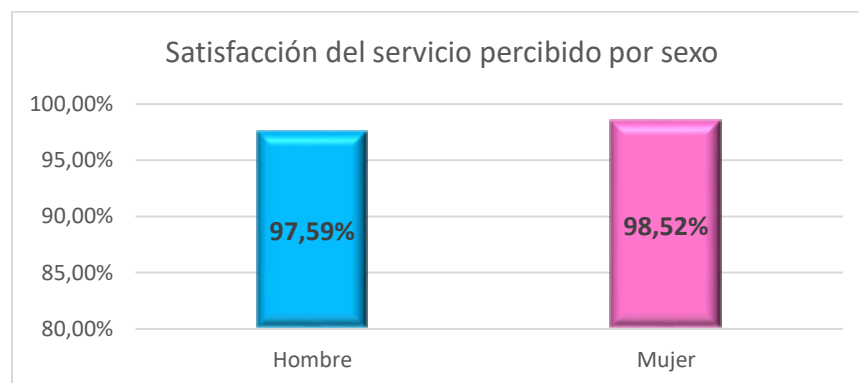
- Se realizan cualificaciones a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

Recomendaciones

- Continuar en la participación de las jornadas de cualificación ofertadas por la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Incluir lenguaje claro incluyente y no sexista en las interacciones con la ciudadanía, con el fin de transmitir la información de una forma más asertiva.

6.3.1 Enfoque de género

Figura 15.
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo

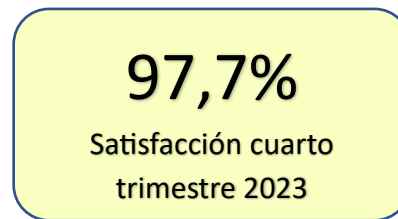


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 15, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros Locales de Movilidad, alcanzó el 97,59% para los hombres (439 encuestados) y para las mujeres el 98,52% (365 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

7 SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal de Atención presencial cuando accede a la oferta de trámites y servicios para el tercer trimestre 2023, alcanzó el **97,7%** aumentando porcentualmente un 0,41% frente al periodo anterior que fue del 97,3%.





Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

8 CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del cuarto trimestre 2023 alcanzó un 97,7%, lo que representa un cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a los trámites, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.

La Dirección de Atención al Ciudadano continuará con su labor misional de implementar estrategias y lineamientos encaminados a mejorar la prestación del servicio para el acceso a la oferta de trámites y servicios, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas:

- Mejorar el ciclo de servicio y estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales, facilitando el acceso a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Integrar un sistema de conocimiento de la ciudadanía y caracterización integral para todos los canales de atención.

 Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Juan Carlos Velandia Gutierrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	